

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минцаев Магомед Шавалович

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.09.2026 10:31:26

Уникальный программный ключ:

236bcc35c296f119dbaffc22836b21db52d0c07971a86863a5823f9a4304cc

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

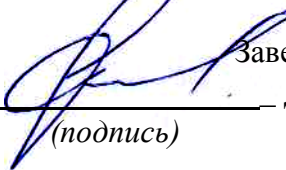
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА»**

Кафедра «Менеджмент инноваций и бизнеса»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры
«27» 05 2026г., протокол № 9


Заведующий кафедрой
Д.Ш. Алихаджиева
(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Управление качеством

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

«Менеджмент организации»

Квалификация

Бакалавр

Составитель  Б.Л.Исакова

Грозный – 2026

ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Стратегический менеджмент

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
7 семестр			
1.	Основные понятия и категории управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
2.	История развития теории и практики в области управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
3.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
4	Нормативное обеспечение управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
5	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
6	Техническое регулирование и стандартизация в области управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
7	Подтверждение соответствия в области управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
8	Метрологическое обеспечение качества продукции.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, зачет
8 семестр			
1	Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
2	Концепция всеобщего управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий,

			тестов, реферат, экзамен
3	Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
4	Затраты на качество.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
5	Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
6	Самооценка, аудит и сертификация. Системы менеджмента качества. Эффективность управления качеством	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
7	Экономика качества.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен
8	Современные концепции и модели управления качеством.	ОПК-2.3	Собеседование, выполнение заданий, тестов, реферат, экзамен

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
7 семестры			
1.	<i>Собеседование</i>	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для собеседования
2.	<i>Выполнение заданий, тестов</i>	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения заданий определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины	Комплекты заданий, тесты
3	<i>Реферат</i>	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой	Темы рефератов

		проблемы	
4.	<i>Контрольная работа к первой рубежной аттестации</i>	Средство контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины	Вопросы к первой рубежной аттестации.
5.	<i>Контрольная работа ко второй рубежной аттестации</i>	Средство контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины	Вопросы ко второй рубежной аттестации.
6	<i>Зачет</i>	Итоговая форма оценки знаний	Вопросы к зачету. Комплект билетов к зачету
8 семестр			
1	<i>Собеседование</i>	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для собеседования
2	<i>Выполнение заданий, тестов</i>	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения заданий определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины	Комплекты заданий, тесты
3	<i>Реферат</i>	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы	Темы рефератов
4	<i>Контрольная работа к первой рубежной аттестации</i>	Средство контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины	Вопросы к первой рубежной аттестации.
5	<i>Контрольная работа ко второй рубежной аттестации</i>	Средство контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины	Вопросы ко второй рубежной аттестации.
6	<i>Экзамен</i>	Итоговая форма оценки знаний	Вопросы к экзамену. Комплект билетов к экзамену

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Вопросы для собеседования со студентами по управлению качеством.

(7 семестр)

Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством.

1. Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества.
2. Динамика понятий качества.
3. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86, ИСО 9000:2015.
4. Объект качества.
5. Принципы менеджмента качества

Тема 2. История развития теории и практики в области управления качеством.

1. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
2. Зарубежный опыт управления качеством: Ф. У. Тейлор, У. Шухарт, Э. Эдвардс, Деминг, Джозеф М. Джуран, Ф. Б. Кросби, А. Фейгенбаум, К.Исикава.
3. Японский опыт управления качеством: кружки качества.
4. Европейский опыт управления качеством.
5. Российский опыт управления качеством: Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП), система КАНАРСПИ, система НОРМ, КСУКП. Управление качеством в Европе.

Тема 3. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

1. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.
2. Понятие «показатель качества».
3. Виды показателей качества, их классификация.
4. Задачи и методы квалиметрии.
5. Измерения и оценка показателей качества.
6. Требования к качеству продукции.
7. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
8. Комплексные показатели качества.
9. Методики определения достоверности оценки качества.
10. Оценка конкордации.
11. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества.
12. Причинно- следственные диаграммы Исикавы.
13. Документальное оформление требований к качеству.

Тема 4 Нормативное обеспечение управления качеством.

1. Правовые основы в области качества.
2. Международная стандартизация. ИСО. МЭК.
3. Структура международных стандартов по управлению качеством.
4. Создание систем менеджмента качества на предприятиях.
5. Этап разработки и внедрения СМК.
6. Порядок сертификации СМК.

Тема 5. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

1. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.
2. Принципы построения структуры стандартов.
3. Управление качеством на основе ИСО 9000.
4. Система менеджмента качества.
5. Цели и задачи системы менеджмента качества.
6. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.

7. Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО 9000.
8. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000.
9. Стандарт ИСО 9000 «Системы менеджмента качества».
10. Основные положения и словарь».
11. Стандарт ИСО 9001
12. «Системы менеджмента качества. Требования».

Тема 6 Техническое регулирование и стандартизация в области управления качеством.

1. Техническое регулирование.
2. Технические регламента.
3. Обязательные требования.
4. Стандартизация.
5. Сущность, значение и организация работ по стандартизации.
6. Уровни стандартизации.
7. Состав национальной системы стандартизации.
8. Виды документов по стандартизации.
9. Категории и виды стандартов.

Тема 7. Подтверждение соответствия в области управления качеством.

1. Подтверждение соответствия продукции.
2. Объекты подтверждения соответствия.
3. Участники систем сертификации.
4. Формы подтверждения соответствия.
5. Сертификация обязательная и добровольная.
6. Порядок проведения сертификации.
7. Схемы сертификации. Сертификаты.
8. Порядок заполнения. Декларирование соответствия. Порядок декларирования.

Тема 8 Метрологическое обеспечение качества продукции.

1. Метрологическое обеспечение, цели и задачи.
2. Системы единиц физических величин.
3. Результат измерения и погрешность.
4. ФЗ «Об обеспечении единства измерений».
5. Средства измерений.
6. Система обеспечения единства измерений.

Вопросы для собеседования со студентами по управлению качеством.

(8 семестр)

Тема 1 Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики.

1. Особенности современного этапа развития мировой экономики.
2. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества.
3. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством.
4. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.
5. Этапы развития контроля и управления качеством.
6. Сферы приложения методов управления качеством.
7. Оптимизация качества.

8. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.
9. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества.
10. Качество разработчика и качество потребителя.

Тема 2. Концепция всеобщего управления качеством.

1. Концепция всеобщего управления качеством.
2. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.
3. История развития концепций управления качеством.
4. Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества.
5. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством.
6. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
7. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
8. Логика процесса постоянного совершенствования.
9. Идеи интеграции этапов жизненного цикла продукции на базе информационных технологий (ИПИ – технологии, IDEF технологии, ERP-, ERM- технологии).
10. Методы мотивации качества.

Тема 3. Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством.

1. Подходы к формированию и реализации государственной политики по качеству.
2. Международная деятельность.
3. Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства.
4. Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с всеобщим управлением качества.
5. Рекомендации международных стандартов ISO по обеспечению качества.
6. Система международных организаций, содействующих развитию идей менеджмента 10 качества.
7. Тенденции развития международных стандартов.
8. Управление интеллектуальной собственностью.
9. Интеграция международных стандартов разного направления.

Тема 4. Затраты на качество.

1. Внутренние затраты на качество.
2. Внешние затраты на качество.
3. Скрытые затраты.
4. Экономика качества.
5. Учет затрат на качество.

Тема 5. Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг.

1. Статистическое управление процессами производства.
2. Инструменты управления качеством.
3. Классификация методов и инструментов.
4. Основы статистического мышления, операциональное определение, вариабельность и ее классификация.
5. Статистические методы управления качеством.

6. Контрольные карты Шухарта, классы и типы контрольных карт.
7. Основы FMEA и порядок принятия решений по результатам анализа состояния процессов.
8. Шесть сигма и бережливое производство.
9. Управление качеством и персонал.
10. Ответственность за качество продукции.
11. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.

Тема 6. Самооценка, аудит и сертификация. Системы менеджмента качества.

Эффективность управления качеством.

1. Порядок проведения внутренних и внешних аудитов.
2. Сертификация продукции и систем качества.
3. Актуальные направления развития инфраструктуры систем менеджмента качества.
4. Разработка систем качества на предприятиях.
5. Методы анализа и оценки эффективности и результативности управления качеством.
6. Защита прав потребителей.

Тема 7. Экономика качества.

1. Классификация затрат на качество.
2. Взаимосвязь затрат на качество и достигнутого уровня качества.

Тема 8. Современные концепции и модели управления качеством.

1. Управление качеством в системе общего менеджмента.
2. Японские модели управления качеством.
3. Европейские модели управления качеством (EFQM).
4. Управление качеством в США.
5. Российский опыт управления качеством.
6. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM).
7. Конкурсы и премии в области качества.

Выполнение заданий (комплект заданий)

(7 семестр)

Практические задания по теме № 1 «Основные понятия и категории управления качеством.»

Задание 1: Анализ понятий

Цель: изучить понятия управления и качества.

Инструкция: Найдите и проанализируйте определения понятий "управление" и "качество" в различных источниках (учебники, статьи, стандарты). Сравните их и выделите ключевые аспекты. Напишите краткий отчет (1-2 страницы) с вашим анализом.

Задание 2: Исследование целей управления качеством

Цель: определить цели управления качеством.

Инструкция: Проведите исследование, чтобы выявить основные цели управления качеством в организациях. На основе собранной информации создайте презентацию (слайды) с перечислением и описанием этих целей, а также примерами их реализации в реальных компаниях.

Задание 3: Методология управления качеством

Цель: изучить методы и принципы управления качеством.

Инструкция: изучите основные методы и принципы управления качеством (например, PDCA, Six Sigma, TQM). Выберите один из методов и детализируйте его в виде схемы. Создайте плакат или графическую презентацию, иллюстрирующую этот метод и его применение в практике.

Задание 4: Динамика понятий качества

Цель: исследовать эволюцию понятий качества.

Инструкция: Подготовьте исследовательскую работу, посвященную динамике понятий качества на протяжении последних 50 лет. Выделите ключевые изменения и новшества. Включите примеры, иллюстрирующие каждую эпоху.

Задание 5: Анализ международных стандартов

Цель: изучить стандарты ИСО 8402-86 и ИСО 9000:2015.

Инструкция: Прочитайте тексты стандартов ИСО 8402-86 и ИСО 9000:2015. Создайте сравнительную таблицу, в которой будут указаны ключевые различия и сходства между этими стандартами. Добавьте краткие комментарии по каждому пункту.

Задание 6: Применение принципов менеджмента качества

Цель: на практике применить принципы менеджмента качества.

Инструкция: Выберите реальную или гипотетическую организацию и проанализируйте, как принципы менеджмента качества могут быть применены для улучшения процессов внутри этой организации. Подготовьте план действий по внедрению предложенных решений и представьте его в формате отчета (3-5 страниц).

Практические задания по теме № 2 «История развития теории и практики в области управления качеством».

Задание 1: Хронология развития управления качеством

Цель: создать временную шкалу ключевых событий в истории управления качеством.

Инструкция: Исследуйте ключевые события в истории управления качеством (появление первых теорий, разработка стандартов, внедрение новых технологий и т. д.). Создайте таблицу с двумя колонками: первая — временной период (год или десятилетие), вторая — описание события и его значимость для теории и практики управления качеством.

Год/Десятилетие	Значимое событие
1924	Применение статистического контроля для процессов (Шухарт)
1950-е	Введение карантинного контроля качества (Деминг)
1987	Публикация стандарта ISO 9000
2000	Введение модели EFQM для управления качеством
2015	Обновление стандарта ISO 9001

Задание 2: Сравнение подходов к качеству

Цель: изучить различия и сходства в подходах к качеству.

Инструкция: Составьте таблицу, сравнивающую различные подходы к качеству (например, TQM, Six Sigma, Lean). Укажите ключевые характеристики, преимущества и недостатки каждого подхода.

Подход	Ключевые характеристики	Преимущества	Недостатки
TQM	Целостный подход, вовлекающий всех сотрудников	Повышение удовлетворенности	Требует значительных затрат
Six Sigma	Статистический анализ, минимизация дефектов	Устойчивое улучшение качества	Возможная узкость фокуса
Lean	Оптимизация процессов, снижение потерь	Повышение эффективности	Риск упрощения сложных процессов

Задание 3: Влияние ключевых личностей на управление качеством

Цель: Исследовать вклад известных личностей в развитие управления качеством.

Инструкция: Создайте таблицу, где перечислены ключевые личности в области управления качеством, их заслуги и основные идеи.

Личность	Основные идеи и вклад	Годы активности
Уолт Димер	Концепция статистического контроля	1920-е - 1960-е
Эдвард Деминг	14 принципов менеджмента, цикл PDCA	1950-е - 1990-е
Джозеф Джуран	Управление качеством в трех этапах	1940-е - 2000-е
Филипп Кросби	Концепция "качество - это средство"	1970-е - 2000-е

Задание 4: Эволюция стандартов управления качеством

Цель: изучить и сравнить эволюцию международных стандартов качества

Инструкция: Создайте таблицу, в которой будут указаны ключевые международные стандарты, их цели области применения.

Стандарт	Год введения Цели	Область применения
ISO 9000	1987	Установить основы для управления качеством
ISO 1	1994	Поддерживать иать качество продукции и услуг
ISO 14001	1996	Управ экологическими аспектами деятельности

Задание 5: Тренды в развитии управления качеством

Цель: учить современные тренды в управлении качеством.

Инструкция: Создайте таблицу, в которой будут актуальные тренды, их характеристики и примеры применения организациях.

Тренд	Характерист	Примеры применения
-------	-------------	--------------------

Тренд	Характерист	Примеры применения
Цифровизация	Внедрение цифровых технологий и автоматизации процессов	Использование IoT в производстве
Устойчив развитие		

Практические задания по теме № 3 «Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения».

Задание 1: Изучение и классификация показателей качества

Цель: ознакомиться с понятием "показатель качества" и его классификацией.

Инструкция: Подготовьте таблицу, в которой будут перечислены виды показателей качества (например, абсолютные и относительные, количественные и качественные), с описанием каждого показателя и примерами его применения в различных областях.

Вид показателя	Описание	Пример применения
Абсолютный	Показатель, выражающий качество в абсолютных величинах	Количество дефектов на изделие
Относительный	Показатель, сравнивающий между собой различные элементы	Процент возврата продукции
Количественный	Показатель, измеряемый численно	Уровень удовлетворенности клиентов
Качественный	Показатель, описывающий свойства, не поддающиеся количественному учету	Оценка дизайна продукта

Вот шесть практических задач по тематике квалиметрии, которые помогут понять различные аспекты этой науки, методы и области ее применения, а также работу с показателями качества.

Задача 1: Определение показателей качества продукта

Ситуация:

Вы работаете в компании, производящей бытовую химию. Руководству необходимо определить основные показатели качества для нового моющего средства.

Задание:

Составьте перечень показателей качества, которые следует рассмотреть (например, эффективность, безопасность, экологичность). Классифицируйте их по категориям (функциональные, потребительские, экологические и т.д.) и обоснуйте выбор.

Задача 2: Оценка качества продукции

Ситуация:

Ваша компания выпускает парфюмерные изделия. Вам необходимо оценить качество одного из новых ароматов.

Задание:

Разработайте методику оценки качества данного парфюма. Укажите, какие виды оценок (органолептические, физико-химические, потребительские) будут использоваться, и какие методы следует применить для каждого вида. Предложите способы получения

обратной связи от потребителей.

Задача 3: Измерения показателей качества

Ситуация:

Вы являетесь специалистом по квалиметрии в пищевом производстве и отвечаете за контроль качества соков.

Задание:

Определите, какие физико-химические методы измерения следует применить для оценки качества продукта (например, уровень pH, содержание сахара, наличие консервантов). Опишите процесс сбора данных и анализа изделий, чтобы обеспечить соответствие стандартам качества.

Задача 4: Требования к качеству продукции

Ситуация:

Ваша компания производит электронику, и вам нужно установить требования к качеству нового устройства.

Задание:

Исследуйте существующие нормативные документы и стандарты качества, применимые к вашей продукции (например, ISO). Опишите, какие требования должны быть включены в спецификации на новое устройство и какие методы будут использоваться для контроля их выполнения.

Задача 5: Классификация показателей качества

Ситуация:

Вы занимаетесь анализом качества кожаных изделий.

Задание:

Классифицируйте показатели качества этих изделий (например, внешний вид, прочность, износостойкость, запах). Каждую категорию проиллюстрируйте примерами и объясните, как они влияют на потребительские предпочтения и выбор.

Задача 6: Применение квалиметрии в научной исследовательской деятельности

Ситуация:

Вы проводите исследование по новым биоматериалам для медицины.

Задание:

Опишите, как вы будете применять квалиметрию для оценки качества этих материалов. Какие методики и подходы будете использовать для определения их биосовместимости и эффективности? Подготовьте план экспериментов и анализа полученных данных.

Практические задания по теме № 4 «Нормативное обеспечение управления качеством».

Задание 1: Анализ стандартов ISO

Ситуация Вы работаете в компании, стремящейся получить сертификат соответствия стандартам ISO 9001.

Задание: изучите требования стандарта ISO 9001. Подготовьте список ключевых требований, которые ваша компания должна выполнить для успешного получения

сертификата. Опишите, как эти требования могут быть применены на практике в рамках вашей организации.

Задание 2: Сравнительный анализ нормативных документов

Ситуация: Ваша организация производит потребительские товары и работает в нескольких странах.

Задание: Проведите сравнительный анализ нормативных документов, регулирующих управление качеством в вашей стране и одной из стран-партнеров. Укажите основные сходства и различия, а также возможные проблемы, которые могут возникнуть в процессе согласования стандартов.

Задание 3: Разработка внутренних стандартов качества

Ситуация: Ваша компания решила разработать внутренние стандарты для контроля качества продукции.

Задание: Напишите проект внутренних стандартов качества для одного из ваших продуктов (например, для нового вида упаковки). Укажите, какие показатели качества будут измеряться, методы их контроля и процедуры проверки. Опишите порядок внесения изменений в стандарты.

Задание 4: Оценка соответствия

Ситуация: Ваша компания планирует внедрить систему управления качеством и провести оценку соответствия своих процессов.

Задание: Опишите процесс оценки соответствия стандартам управления качеством. Какие методы и инструменты вы будете использовать для этой оценки? Создайте план аудита, включая этапы подготовки, проведения и анализа результатов.

Задание 5: Внедрение системы управления качеством

Ситуация: Вы назначены ответственным за внедрение системы управления качеством в вашей компании.

Задание: Подготовьте план действий для внедрения системы управления качеством, основываясь на стандартах ISO 9001. Укажите основные этапы, сроки, необходимые ресурсы и ответственных за выполнение. Обозначьте потенциальные риски и способы их минимизации.

Задание 6: Мониторинг и улучшение системы качества

Ситуация: Ваша компания уже внедрила систему управления качеством и необходимо ее постоянно улучшать.

Задание: Разработайте методику мониторинга и анализа данных о качестве продукции. Укажите, какие инструменты вы будете использовать для сбора данных и анализа (опросы, аудиты, KPI и т.д.). Опишите, как вы будете использовать результаты анализа для улучшения качества продукции и процессов.

Практические задания по теме № 5 «Техническое регулирование и стандартизация в области управления качеством».

Задание 1: Анализ системы стандартизации

Ситуация: Ваша компания работает в области производства электротехнического оборудования.

Задание: изучите и подготовьте обзор существующих стандартов, применимых к вашей продукции (например, ГОСТ, ISO, IEC). Определите, какие стандарты являются обязательными, а какие — рекомендуемыми. Подготовьте таблицу с ключевыми стандартами и их кратким описанием.

Задание 2: Разработка методологии оценки соответствия

Ситуация: Ваша организация хочет внедрить методологию оценки соответствия продукции установленным стандартам.

Задание: Разработайте методику оценки соответствия для одного из продуктов вашей компании, описывающую все этапы — от разработки требований до финальной проверки. Укажите, какие документы будут необходимы, какие испытания следует провести и какие органы должны участвовать в оценке.

Задание 3: Влияние технических регламентов на качество продукции

Ситуация: Вы проводите исследование влияния технического регулирования на качество производимой продукции.

Задание: Выберите один технический регламент, действующий в вашей области (например, регламент по безопасности пищевых продуктов). Проанализируйте, как этот регламент влияет на процесс разработки и производства. Опишите, какие изменения потребуются в производственной деятельности для соответствия этому регламенту.

Задание 4: Подготовка заявки на сертификацию

Ситуация: Ваша компания планирует сертифицировать новую продукцию.

Задание: Подготовьте образец заявки на сертификацию для вашего продукта согласно требованиям выбранного стандарта (например, ISO 9001 или стандарту безопасности). Включите в заявку все необходимые документы и информацию, которая поможет ускорить процесс сертификации.

Задание 5: Оценка рисков в процессе стандартизации

Ситуация: Вы работаете в отделе качества и отвечаете за оценку рисков, связанных с применением новых стандартов.

Задание: Разработайте план оценки рисков, связанных с внедрением нового стандарта в процесс производственной деятельности. Определите ключевые риски и предложите меры по их минимизации. Подготовьте диаграмму или таблицу для визуального представления результатов.

Задание 6: Мониторинг изменений в законодательстве и стандартах

Ситуация: Ваша организация должна следить за изменениями в техническом регулировании и стандартизации.

Номер	Название стандарта	Описание	Основные требования	Необходимые действия для выполнения требований
-------	--------------------	----------	---------------------	--

1	ГОСТ Р 51617-2000	Стандарт определяет требования к качеству и безопасности товаров широкого потребления.	- Соответствие требованиям по безопасности - Контроль качества на всех этапах производства	- Провести аудит текущих процессов - Обучить сотрудников методам контроля качества - Внедрить систему управления качеством по ISO 9001
2	ISO 9001:2015	Стандарт системы управления качеством, направленный на удовлетворение потребителей и постоянное улучшение.	- Постановка целей качества- Оценка производительности процессов	- Разработать политику качества - Установить и отслеживать целевые показатели - Проводить регулярные внутренние аудиты
3	ISO 14001:2015	Стандарт систем экологического управления, который включает экологические аспекты и оптимизацию использования ресурсов.	- Оценка воздействий на окружающую среду - Непрерывное улучшение экологии процессов	- Провести анализ экологических аспектов процессов - Разработать планы по снижению воздействия на окружающую среду
4	Технический регламент о безопасности продукции	Регламент, касающийся обеспечения безопасности продукции, предназначенной для потребителей.	- Соответствие стандартам безопасности - Лабораторные испытания на безопасность	- Разработка и осуществление программы испытаний - Введение в практику процедур проверки на безопасность

Задание: Разработайте систему мониторинга изменений в законодательствах и стандартах, относящихся к вашей отрасли. Укажите источники информации, частоту обновления данных и ответственных за мониторинг. Подготовьте рекомендации по тому, как следует действовать при внесении изменений в стандарты или регламенты.

Практическое задание: Анализ и разработка стандартизации в области управления качеством

Ситуация: Ваша организация занимается производством потребительских товаров. В рамках подготовки к сертификации системы управления качеством для нового продукта вам необходимо проанализировать требования стандартов и подготовить рекомендации по их внедрению.

Задание:

1. Проведите исследование существующих стандартов и технических регламентов, применимых к вашему продукту.
2. Заполните таблицу, указав названия стандартов, их описание, требования и действия, необходимые для их выполнения.
3. На основе анализа предоставьте краткие рекомендации по внедрению этих стандартов в процессы управления качеством вашей компании.

Таблица для заполнения:

Рекомендации:

Определите, какие из перечисленных стандартов являются обязательными для вашей продукции и какие из них могут помочь в повышении качества.

Разработайте распорядок, согласно которому ваша организация будет обновлять информацию о стандартах и продолжать соответствовать новым требованиям.

Установите план обучения для всех сотрудников, начиная от линейных работников до руководства, чтобы все имели представление о новых стандартах и их влиянии на рабочие процессы.

Практические задания по теме № 8 «Метрологическое обеспечение качества продукции».

Задание 1: Анализ метрологических требований

Ситуация: Ваша компания производит механические компоненты для автомобилей.

Задание: Проведите анализ метрологических требований, применимых к вашим продуктам. Определите, какие измерения необходимы для контроля качества, и какие стандарты (например, ГОСТы или ISO) следует учитывать. Составьте отчет, в котором перечислите выбранные стандарты и их основные требования.

Задание 2: Калибровка измерительных приборов

Ситуация: В вашей лаборатории используются различные измерительные инструменты (например, микрометры, весы и термометры).

Задание: Разработайте план калибровки для одного из измерительных приборов.

Опишите последовательность действий, необходимых для выполнения калибровки, частоту проведения, а также способы регистрации результатов калибровки для дальнейшего аудита.

Задание 3: Проведение измерений

Ситуация: Ваша команда отвечает за контроль качества готовой продукции на предприятии.

Задание: Составьте план измерений для нового продукта, включающего как количественные, так и качественные параметры (например, размеры, вес, внешний вид). Укажите, какие методы измерения будете использовать, какие приборы потребуются, и кто будет ответственным за проведение измерений.

Задание 4: Оценка неопределенности измерений

Ситуация: Вам необходимо оценить надежность результатов измерений, проводимых в вашей лаборатории.

Задание: Выберите один параметр, который вы измеряете (например, длину) и разработайте процедуру оценки неопределенности этого измерения. Укажите все этапы, включая сбор данных, анализ возможных источников неопределенности и расчет итоговой неопределенности.

Задание 5: Анализ метрологического обеспечения

Ситуация: Ваша организация намерена улучшить метрологическое обеспечение качества продукции.

Задание: Проведите SWOT-анализ (сильные и слабые стороны, возможности, угрозы) метрологического обеспечения качества в вашей компании. Определите, какие аспекты метрологии нужно улучшить для повышения общей надежности и точности измерений.

Задание 6: Разработка системы мониторинга качества

Ситуация: Ваша компания стремится к постоянному улучшению качества своей продукции.

Задание: Разработайте систему мониторинга метрологических параметров качества для одного из ваших процессов (например, на этапе производства). Укажите, какие параметры будут отслеживаться, как часто будут проводиться измерения и какие действия будут предприняты в случае выявления отклонений.

Задание 7: Анализ метрологического обеспечения качества продукции

Ситуация: Ваша компания занимается производством медикаментов и стремится обеспечить высокое качество своей продукции. Вам необходимо провести оценку метрологического обеспечения качества для одного из производимых лекарственных средств.

Задание:

1. Выберите одно медикаментозное средство, которое производится вашей компанией.
2. Проведите анализ метрологических требований к этому лекарству, включая необходимые измерения, критерии качества и стандарты.
3. Заполните таблицу, используя информацию, полученную в результате анализа.

Таблица для заполнения:

Параметр	Описание	Измерительный прибор	Стандарт/Технический регламент	Частота контроля	Ответственный за контроль
1	Уровень содержания активного вещества	Аналитические весы	ГОСТ Р 51417-99	Каждая партия	Лаборант по качеству
2	Степень чистоты (отсутствие посторонних)	Хроматограф	Фармакопея, ISO 17025	Каждая партия	Аналитик

Параметр	Описание	Измерительный прибор	Стандарт/Технический регламент	Частота контроля	Ответственный за контроль
	примесей)				
3	рН раствора	рН-метр	ISO 8583	Каждая партия	Лаборант по качеству
4	Время растворимости в воде (если необходимо)	Таймер	ISO 13485	Каждая партия	Лаборант
5	Объем (размер упаковки)	Градусированный цилиндр	ГОСТ 3634-92	Каждая партия	Упаковщик
6	Срок годности на упаковке	Инфракрасный спектрометр	ГОСТ Р 51617-2000	Каждая партия	Лаборант

Инструкции по выполнению задания:

- Выберите медикамент:** Выберите конкретное лекарственное средство, которое вы производите. Определите его основные характеристики.
- Анализ метрологических требований:** для каждого параметра, указанного в таблице, определите его важность для контроля качества лекарств, соответствующих требованиям безопасности и эффективности.
- Заполнение таблицы:** заполните таблицу на основе данных, полученных в результате анализа. Включите необходимые измерительные приборы, стандарты, частоту контроля и ответственных сотрудников.
- Подготовка отчета:** на основе заполненной таблицы подготовьте краткий отчет, в котором:
 - перечислите основные выводы по метрологическому обеспечению выбранного медикамента;
 - обоснуйте выбор каждого разрешительного документа и стандарта;
 - предложите рекомендации по улучшению контроля качества.

Выполнение заданий (комплект заданий)

(8 семестр)

Практические задания по теме №1. «Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики»

1. Проведение аудита качества продукции компании

Оценить соответствие производимой продукции требованиям ГОСТа и международным стандартам (ISO).

2. Создание карты процессов обеспечения качества

Разработать визуализацию всех этапов производственного цикла с указанием контрольных точек качества.

3. Расчет экономической выгоды от внедрения системы управления качеством

Рассчитать потенциальную экономию средств после внедрения системы контроля качества (уменьшение брака, повышение производительности).

4. Организация фокус-группы для оценки восприятия качества продукта потребителями

Организовать опрос среди целевой аудитории для выявления сильных и слабых сторон продукции.

5. Формулировка миссии и целей отдела управления качеством

Подготовить документ, четко определяющий цели и задачи подразделения, занимающегося управлением качеством.

6. Разработка плана действий по устранению выявленных недостатков качества

На основе проведенного анализа составить детальный план устранения проблем, связанных с качеством продукции.

Практические задания по теме №2. «Концепция всеобщего управления качеством»

Задание 1: Анализ качества в организации

Цель: оценить текущие процессы управления качеством в вашей организации.

Инструкция:

1. Выберите организацию (можете использовать свою или вымышленную).
2. Проанализируйте существующие процессы управления качеством, используя критерии TQM (например, вовлеченность сотрудников, ориентированность на потребителя, постоянное улучшение).
3. Подготовьте отчет с выявленными сильными и слабыми сторонами процессов, а также рекомендации по улучшению.

Задание 2: Проведение опроса среди сотрудников

Цель: оценить уровень вовлеченности сотрудников в процессы управления качеством.

Инструкция:

1. Разработайте анкету для опроса сотрудников по вопросам качества (например, удовлетворенность работой, идеи по улучшению процессов).
2. Проведите опрос среди своих коллег.
3. Подготовьте анализ полученных данных и предложите меры для повышения вовлеченности сотрудников.

Задание 3: Создание карты процессов

Цель: визуализировать бизнес-процессы вашей организации для выявления проблемных точек.

Инструкция:

1. Определите ключевые процессы вашей организации.
2. Создайте карту процесса для одного из выбранных процессов, обозначив все этапы и ответственных.
3. Определите возможные узкие места и предложите решения для их устранения.

Задание 4: Пример внедрения TQM

Цель: изучить успешные примеры внедрения TQM в других организациях.

Инструкция:

1. Найдите и проанализируйте кейс успешного применения TQM в какой-либо организации (например, Toyota, Motorola).
2. Составьте краткий отчет о методах, примененных для внедрения TQM, и достигнутых результатах.
3. Подготовьте выводы, которые можно было бы применить в вашей организации.

Задание 5: Разработка плана действий по улучшению качества

Цель: создать план для улучшения качества в выбранной области.

Инструкция:

1. Выберите область, где качество нуждается в улучшении (например, обслуживание клиентов, производственные процессы).
2. Разработайте подробный план действий, включая задачи, сроки, ответственных и ожидаемые результаты.
3. Презентуйте план группе и соберите обратную связь.

Задание 6: Оценка удовлетворенности потребителей

Цель: изучить уровень удовлетворенности клиентов и его влияние на качество.

Инструкция:

1. Разработайте методику для оценки удовлетворенности потребителей (опрос, интервью, фокус-группа).
2. Проведите исследование среди клиентов вашей организации.
3. Проанализируйте собранные данные и подготовьте рекомендации для улучшения качества продуктов или услуг.

Практические задания по теме № 3 «Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством».

Задание 1: Изучение стандарта ISO 9001

Цель: ознакомиться с основами стандартов ISO, в частности ISO 9001, и его требованиями.

Инструкция:

1. Изучите текст стандарта ISO 9001 (можно найти его в открытом доступе или в библиотеке).
2. Составьте краткий обзор ключевых требований стандарта, включая принципы управления качеством, такие как ориентация на потребителя, руководящая роль, вовлеченность сотрудников и системный подход к управлению.
3. Подготовьте презентацию о том, как эти принципы могут быть применены в вашей организации.

Задание 2: Анализ системы управления качеством

Цель: оценить, насколько система управления качеством в вашей организации соответствует стандарту ISO 9001.

Инструкция:

1. Проведите анализ текущей системы управления качеством в вашей организации.
2. Сравните найденные практики с требованиями, описанными в ISO 9001.
3. Подготовьте отчет с выводами о соответствии и рекомендациями по улучшению.

Задание 3: Разработка внедрения ISO 14001

Цель: разработать план внедрения стандарта ISO 14001 (система управления экологическим менеджментом) в организации.

Инструкция:

1. Ознакомьтесь с требованиями стандарта ISO 14001.
2. Разработайте план внедрения, который включает цели, задачи, необходимые ресурсы и сроки.
3. Подготовьте презентацию для руководства о преимуществах внедрения ISO 14001 в вашей организации.

Задание 4: Проведение внутреннего аудита

Цель: научиться проводить внутренний аудит в соответствии со стандартами ISO.

Инструкция:

1. Выберите отдел или процесс в вашей организации, который нужно проверить.
2. Разработайте чек-лист на основе требований ISO и проведите внутренний аудит.
3. Составьте отчет о выявленных несоответствиях и предложите меры для их устранения.

Задание 5: Изучение принципов интегрального управления качеством

Цель: понять концепцию интегрального управления качеством и ее взаимосвязь с ISO.

Инструкция:

1. Изучите литературу по интегральному управлению качеством (например, принципы, цели, основы методологии).
2. Составьте сравнительную таблицу между традиционным управлением качеством и интегральным управлением качеством.
3. Подготовьте небольшое исследовательское эссе о том, как интегральное управление качеством может повысить эффективность системы управления в вашей организации.

Задание 6: Оценка рисков в управлении качеством

Цель: научиться проводить оценку рисков в системах управления качеством.

Инструкция:

1. Изучите методы оценки рисков в контексте ISO 9001 и ISO 31000 (управление рисками).
2. Выберите процесс в вашей организации, и опишите возможные риски, которые могут повлиять на качество.
3. Подготовьте матрицу рисков с оценкой вероятности и воздействия, а также предложите меры по их минимизации.

Практические задания по теме № 4 «Затраты на качество».

Задание 1: Оценка затрат на качество в организации

Цель: провести анализ текущих затрат на качество в вашей организации.

Инструкция:

1. Соберите данные о затратах на качество за последний год (включите затраты на предотвращение, оценку, внутренние и внешние неисправности).
2. Создайте отчет, в котором будете описывать каждую категорию затрат и их долю в общем бюджете качества.
3. Подготовьте выводы о том, где можно сократить затраты и повысить эффективность.

Задание 2: Расчет затрат на предотвращение

Цель: изучить важность и влияние затрат на предотвращение на общие затраты на качество.

Инструкция:

1. Определите мероприятия по предотвращению дефектов и ошибок в вашей организации (например, обучение персонала, аудит процессов).
2. Рассчитайте стоимость этих мероприятий за определенный период.
3. Подготовьте короткий доклад, в котором покажете, как затраты на предотвращение могут сэкономить средства, связанных с качественными недостатками.

Задание 3: Анализ затрат на неисправности

Цель: проанализировать затраты на внутренние и внешние неисправности.

Инструкция:

1. Идентифицируйте и соберите данные о внутренних (выявленных до поставки клиенту) и внешних (обнаруженных клиентами) дефектах.
2. Подсчитайте затраты, связанные с исправлением этих неисправностей (ошибки, возвраты, компенсации).
3. Подготовьте презентацию с предложениями по уменьшению этих затрат и улучшению качества продукции или услуг.

Задание 4: Сравнительный анализ затрат

Цель: провести сравнительный анализ затрат на качество между двумя или более подразделениями.

Инструкция:

1. Выберите два или более подразделения вашей организации.
2. Соберите данные о затратах на качество для каждого подразделения.
3. Проведите сравнительный анализ, выделите лучшие практики и разработайте репортаж с рекомендациями по улучшению процессов.

Задание 5: Влияние качества на доходы

Цель: изучить, как затраты на качество влияют на доходы организации.

Инструкция:

1. Проведите анализ, как высокая (или низкая) степень качества продукции или услуг влияет на доходы компании (например, через удовлетворенность клиентов, лояльность, возвраты).
2. Подготовьте отчет с примерами и экономическими показателями для обоснования связи между затратами на качество и доходами.

Задание 6: Разработка стратегий снижения затрат

Цель: разработать стратегии для снижения затрат на качество без ущерба для его уровня.

Инструкция:

1. На основе собранной информации о текущих затратах на качество разработайте стратегический план по их снижению.

2. Включите мероприятия по улучшению процессов, обучению и вовлечению сотрудников, модернизации оборудования и т. д.
3. Подготовьте презентацию о предложенных стратегиях для управления и получите обратную связь.

Практические задания по теме № 5 «Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг»

Задание 1: Анализ жизненного цикла продукции

Цель: произвести анализ жизненного цикла конкретного продукта.

Инструкция:

1. Выберите продукт, который производится или продается вашей организацией.
2. Определите и опишите основные этапы жизненного цикла продукта: разработка, производство, распространение, использование и утилизация.
3. Подготовьте отчет, включающий анализ ресурсов, задействованных на каждом этапе, и рекомендации по оптимизации процессов.

Задание 2: Разработка матрицы ресурсов

Цель: создать матрицу, отображающую ресурсы, необходимые на каждом этапе жизненного цикла продукта.

Инструкция:

1. Определите ключевые ресурсы (чаще всего это люди, технологии, материалы и финансы), используемые на каждом этапе жизненного цикла.
2. Составьте матрицу, в которой будут указаны ресурсы, ответственные лица и необходимые затраты на каждом этапе.
3. Подготовьте отчет с выводами о том, как можно оптимально распределить ресурсы для повышения эффективности.

Задание 3: Процесс управления изменениями

Цель: изучить процесс управления изменениями в жизненном цикле продукции.

Инструкция:

1. Проанализируйте, какие изменения могут произойти на разных этапах жизненного цикла продукта (например, изменение требований клиентов, новые технологии, изменения в законодательстве).
2. Разработайте план управления изменениями, включая оценку влияния изменений на ресурсы и процессы.
3. Подготовьте доклад о том, как ваше предприятие может эффективно учитывать изменения в процессе жизненного цикла.

Задание 4: Моделирование процесса

Цель: смоделировать процесс жизненного цикла услуги вашей организации.

Инструкция:

1. Выберите одну из услуг, предоставляемых вашей организацией.
2. Создайте схему процесса, отражающую все этапы предоставления этой услуги (включая подготовку, выполнение и последующее сопровождение).
3. Определите ключевые показатели и критерии успеха для каждого этапа. Подготовьте презентацию со схемой и анализом.

Задание 5: Проектирование системы управления ресурсами

Цель: разработать систему управления ресурсами в соответствии с жизненным циклом продукции или услуги.

Инструкция:

1. Изучите существующие методы управления ресурсами (такие как Just-in-Time, ERP-системы и т. д.).
2. На основе анализа жизненного цикла конкретного продукта или услуги разработайте систему для управления ресурсами, которая будет включать прогнозирование, планирование, контроль и оценку.
3. Подготовьте концептуальный план реализации вашей системы и ожидаемые результаты.

Задание 6: Оценка устойчивости продукций и услуг

Цель: оценить устойчивость ресурсов и процессов на протяжении жизненного цикла продукции или услуги.

Инструкция:

1. Исследуйте концепцию устойчивого развития и ее применение к жизненному циклу.
2. Определите экологические и социальные аспекты, которые могут повлиять на ресурсы и процессы на разных этапах жизненного цикла.
3. Подготовьте доклад о том, как ваша организация может улучшить устойчивость, включая рекомендации по ресурсам и процессам.

Практические задания по теме № 6 «Самооценка, аудит и сертификация. Системы менеджмента качества. Эффективность управления качеством».**Задание 1: Проведение самооценки системы менеджмента качества**

Цель: оценить текущую эффективность системы менеджмента качества (СМК) в вашей организации.

Инструкция:

1. Разработайте чек-лист для самооценки, основанный на требованиях ISO 9001 или другой применимой модели.
2. Проведите самооценку, опросив сотрудников различных уровней и анализируя документацию.
3. Подготовьте отчет, в котором будут представлены сильные и слабые стороны вашей системы менеджмента качества, а также рекомендации по улучшению.

Задание 2: Подготовка к внутреннему аудиту

Цель: оценить готовность вашей организации к внутреннему аудиту системы менеджмента качества.

Инструкция:

1. Составьте план проведения внутреннего аудита, включая цели, сроки и ответственных.
2. Разработайте чек-листы для различных процессов по критериям ISO 9001.
3. Проведите подготовительный аудит и создайте предварительный отчет о найденных несоответствиях и области для улучшения.

Задание 3: Анализ результатов аудита

Цель: научиться анализировать результаты внутренних или внешних аудитов.

Инструкция:

1. Изучите результаты недавнего аудита (внутреннего или внешнего).
2. Составьте таблицу, которая будет включать идентифицированные несоответствия, их серьезность и предложенные меры по исправлению.
3. Подготовьте отчет с выводами и планом действий для устранения несоответствий.

Задание 4: Сравнительный анализ сертификационных процессов

Цель: изучить процесс сертификации систем менеджмента качества.

Инструкция:

1. Исследуйте доступные сертификационные органы и их подходы к сертификации систем управления качеством (например, ISO 9001, ISO 14001).
2. Сравните процесс сертификации в двух или более организациях (можно использовать примеры, если реальные данные недоступны).
3. Подготовьте отчет о выявленных различиях и выводах о том, какой из подходов является наиболее эффективным.

Задание 5: Оценка эффективности управления качеством

Цель: провести оценку эффективности управления качеством в вашей организации.

Инструкция:

1. Определите ключевые показатели эффективности (KPI) управления качеством, такие как уровень удовлетворенности клиентов, количество дефектов, затраты на качество и др.
2. Соберите и проанализируйте данные по каждому из выбранных KPI.
3. Подготовьте аналитический отчет с выводами о текущем уровне управления качеством и рекомендациями по его улучшению.

Задание 6: Разработка плана действия по повышению качества

Цель: создать план действий по улучшению системы управления качеством на основе проведенных оценок и аудитов.

Инструкция:

1. На основе результатов самооценки, внешнего или внутреннего аудита и анализа эффективности управления качеством определите области для улучшения.
2. Создайте подробный план действий, включающий конкретные мероприятия, ответственных лиц, сроки и ожидаемые результаты.
3. Презентуйте ваш план руководству и соберите обратную связь для окончательной доработки.

Практические задания по теме № 7 «Экономика качества»

Задание 1: Оценка затрат на качество

Цель: провести анализ и классификацию затрат на качество в вашей организации.

Инструкция:

1. Соберите данные о затратах на качество за последний год, включающие затраты на предотвращение, оценку, внутренние дефекты и внешние дефекты.
2. Составьте таблицу, в которой отразите каждый тип затрат и их величину.
3. Подготовьте отчет с выводами о соотношении затрат на качество и общими затратами компании, а также рекомендациями по снижению затрат.

Задание 2: Пример расчета ROI на улучшение качества

Цель: определить возврат инвестиций (ROI) от мероприятий по улучшению качества.

Инструкция:

1. Определите конкретную инициативу по улучшению качества (например, внедрение новой системы контроля качества или обучение сотрудников).
2. Оцените затраты на реализацию этой инициативы и предполагаемые выгоды (например, сокращение числа возвратов, повышение удовлетворенности клиентов).
3. Рассчитайте ROI, используя формулу: $ROI = \frac{\text{Выгоды} - \text{Затраты}}{\text{Затраты}} \times 100\%$
4. Подготовьте краткий отчет с выводами.

Задание 3: Анализ воздействия качества на доходы

Цель: исследовать, как качество продукции или услуги влияет на финансовые результаты вашей организации.

Инструкция:

1. Соберите данные о продажах и уровне удовлетворенности клиентов за определенный период.
2. Проведите корреляционный анализ между показателями качества (например, количество дефектов, количество жалоб) и доходами.
3. Подготовьте аналитический отчет с выводами о том, как улучшение качества может повлиять на продажи и прибыль.

Задание 4: Сравнительный анализ затрат и выгод

Цель: провести сравнительный анализ затрат на качество с выгодами от улучшения качества.

Инструкция:

1. Выберите два примера — один, где были значительно потрачены средства на улучшение качества, и другой, где игнорировали нужные инвестиции.
2. Проанализируйте, какие результаты были достигнуты в каждом случае, включая показатели качества, удовлетворенности клиентов и финансовые результаты.
3. Подготовьте презентацию с выводами о том, какие затраты были оправданы и какие были неэффективными.

Задание 5: Разработка стратегии снижения затрат на качество

Цель: создать стратегию для снижения затрат на качество в вашей организации.

Инструкция:

1. На основе анализа текущих затрат на качество, определите основные области, где можно уменьшить расходы.
2. Разработайте стратегию по снижению затрат, включая мероприятия по повышению качества, такие как улучшение процессов, обучение персонала, или внедрение автоматизации.
3. Подготовьте план действий с конкретными задачами и сроками для реализации предложенной стратегии.

Задание 6: Анализ эффективности системы управления качеством

Цель: оценить эффективность системы управления качеством в контексте экономики качества.

Инструкция:

1. Выберите систему управления качеством, которая применима в вашей организации.
2. Определите ключевые показатели эффективности (KPI), связанные с качеством, такие как уровень дефектов, затраты на возвраты, уровень удовлетворенности клиентов.
3. Проведите анализ данных по этим показателям за определенный период и подготовьте отчет с выводами о том, как система управления качеством влияет на общую экономику вашей организации.

Практические задания по теме № 8 «Современные концепции и модели управления качеством».

Задание 1: Изучение и сравнительный анализ концепций управления качеством

Цель: сравнить различные концепции управления качеством.

Инструкция:

1. Изучите основные современные концепции управления качеством, такие как всеобщее управление качеством (TQM), бережливое производство (Lean), шесть сигм (Six Sigma), и Agile.
2. Создайте таблицу, в которой будут сравниваться ключевые принципы, цели и методы каждой концепции.
3. Подготовьте краткое эссе, где вы выскажете свои рекомендации по применению одной из концепций в вашей организации, исходя из ее специфики.

Задание 2: Применение принципов TQM

Цель: спроектировать улучшение процессов на основе принципов всеобъемлющего управления качеством (TQM).

Инструкция:

1. Выберите процесс в вашей организации, который можно улучшить (например, обработка заказов или обслуживание клиентов).
2. Примените принципы TQM (ориентация на клиента, вовлеченность сотрудников, постоянное улучшение и др.) к этому процессу.
3. Подготовьте отчет с конкретными предложениями по улучшению, основанными на принципах TQM.

Задание 3: Идентификация элементов Lean

Цель: определить и устранить потери в процессе, используя подход Lean.

Инструкция:

1. Выберите конкретный процесс в вашей организации (например, производственный процесс или услуги).
2. Проанализируйте процесс с точки зрения подхода Lean и идентифицируйте все виды потерь (перепроизводство, ожидание, лишние движения и т.д.).
3. Подготовьте презентацию с выявленными потерями и предложениями по их устранению для повышения эффективности.

Задание 4: Внедрение Six Sigma

Цель: разработать проект по улучшению качества на основе методологии Six Sigma.

Инструкция:

1. Выберите проблему качества в вашей организации, которую можно решить с помощью методологии Six Sigma.
2. Используйте циклы DMAIC (Определить, Измерить, Проанализировать, Улучшить, Контролировать) для разработки проекта.
3. Подготовьте план проекта с целью, задачами, необходимыми ресурсами и сроками выполнения.

Задание 5: Исследование Agile в управлении качеством

Цель: оценить применение принципов Agile в управлении качеством.

Инструкция:

1. Проведите исследование о том, как компания (например, в сфере IT или услуг) применяет принципы Agile для улучшения качества.
2. Подготовьте анализ, включающий успешные практики и полученные результаты.
3. Составьте рекомендации для

вашей организации о внедрении принципов Agile в процессы управления качеством.

Задание 6: Создание карты путей клиента

Цель: определить влияние управления качеством на опыт клиента.

Инструкция:

1. Выберите услугу или продукт вашей организации и соберите данные о пути клиента (все точки взаимодействия клиента с организацией).
2. Создайте карту пути клиента, включая все этапы: от первого контакта до пост-продажного обслуживания.
3. Проанализируйте точки, которые влияют на уровень качества услуги или продукта, и подготовьте рекомендации по улучшению клиентского опыта и качественного управления на каждом этапе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ)

Регламентом БРС ГГНТУ предусмотрено 15 баллов за текущую аттестацию. Критерии оценки разработаны, исходя из разделения баллов: пять тем, каждая из которых оценивается тремя баллами

Критерии оценки ответов на теоретические вопросы:

- 1 балл выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

- 2 балла выставляется студенту, если дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

- 3 балла выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выполнять задания, тесты. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки.

Задания для тестирования (7 семестр)

1. Что понимается под «петлей качества»?

- А. цикл Деминга;
- В. жизненный цикл продукции;
- С. цикл функций менеджмента качества.

ОТВЕТ: С

2. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?

- А. ориентация на потребителя;
- В. постоянное улучшение качества;
- С. системный подход к управлению.

ОТВЕТ: С

3. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?

- А. постоянное улучшение качества;
- В. ориентация на потребителя;
- С. системный подход к управлению.

ОТВЕТ: С

4. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?

- А. постоянное улучшение качества;
- В. -вовлечение персонала;
- С. системный подход к управлению.

ОТВЕТ: С

5. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?

- А. вовлечение персонала;
- В. принятие решений, основанное на фактах;
- С. системный подход к управлению.

ОТВЕТ: С

6. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?

- А. обеспечение качества;
- В. контроль качества;
- С. менеджмент качества.

ОТВЕТ: С

7. Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?

- А. обеспечение качества;
- В. управление качеством;
- С. -контроль качества.

ОТВЕТ: С

8. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?

- А. система;
- В. процесс;
- С. функция.

ОТВЕТ: В

9. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?

- А. обеспечение качества;
- В. управление качеством;
- С. планирование качества.

ОТВЕТ: А

10. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?

- 1. планирование качества;
- 2. управление качеством;
- 3. улучшение качества.

ОТВЕТ: С

11. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы ЖЦП»?

- 1. -управление качеством;

2. -улучшение качества;
3. планирование качества.

ОТВЕТ: С

12. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?

1. характеристика качества;
2. требование к качеству;
3. свойство.

ОТВЕТ: В

13. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

1. характеристика качества;
2. требование к качеству;
3. удовлетворенность потребителей.

ОТВЕТ: С

14. Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?

1. стандарт;
2. требование;
3. -договор.

ОТВЕТ: А

15. Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»?

1. -эффективность;
2. прибыльность;
3. результативность.

ОТВЕТ: С

16. Что понимается как «связь между достигнутым результатом и использованием ресурсов»?

1. эффективность;
2. прибыльность;
3. результативность.

ОТВЕТ: А

17. Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха ...»?

1. менеджмент качества;
2. обеспечение качества;
3. тотальный менеджмент качества.

ОТВЕТ: А

18. Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых ресурсов»?

1. обратная связь;
2. -прямая связь;
3. -сильная связь.

ОТВЕТ: А

19. Какой формой знания представляется то, что «продукция имеет жизненный цикл, в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов,-...»?

1. принцип;
2. гипотеза;
3. концепция.

ОТВЕТ: С

20. В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов»?

1. ISO 9000-94;
2. ISO 9000-2000;
3. ГОСТ 15467-79.

ОТВЕТ: С

21. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?

1. (+) маркетинг;
2. - технологическая подготовка производства;
3. - проектирование.

ОТВЕТ: А

22. Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?

1. хранение и упаковка;
2. утилизация;
3. техническое обслуживание и эксплуатация.

ОТВЕТ: В

23. Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий»?

1. контроль качества;
2. испытание;
3. экспертиза.

ОТВЕТ: В

24. К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции»?

1. - операционный;
2. входной;
3. - приемочный.

ОТВЕТ: В

25. К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции»?

1. сплошной;
2. инспекционный;
3. выборочный.

ОТВЕТ: С

Задания для тестирования (8 семестр)

11. К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?

- А. органолептический;
- В. регистрационный;
- С. измерительный.

ОТВЕТ: С

2. С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?

- А. производство;
- В. проектирование;
- С. подготовка производства.

ОТВЕТ: В

3. Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?

- А. измерительный;
- В. регистрационный;
- С. расчетный.

ОТВЕТ: С

4. Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?

- А. органолептический;
- В. измерительный;
- С. регистрационный.

ОТВЕТ: А

5. Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью?

- А. менеджер;
- В. эксперт.

ОТВЕТ: В

6. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?

- А. обеспечение качества;
- В. оперативное управление качеством;
- С. статистическое управление качеством.

ОТВЕТ: С

7. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?

- А. метод (диаграмма) рассеивания;
- В. метод расслоения (стратификация);
- С. - диаграмма Парето.

ОТВЕТ: В

8. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»?

- А. метод (диаграмма) рассеивания;
- В. диаграмма распределения данных;
- С. диаграмма Парето.
- Д. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований?
- Е. причинно-следственная диаграмма;
- Ф. контрольная карта;
- Г. метод Тагути.

ОТВЕТ: А,Ф

9. Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбой в системе» являются источниками затрат на качество?

- А. корректирующие;

- В. проверочные;
- С. по устранению дефектов.

ОТВЕТ: В

10. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество?»

- А. корректирующие мероприятия;
- В. проверочные мероприятия;
- С. мероприятия по устранению дефектов.

ОТВЕТ: В

11. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество?»

- А. корректирующие мероприятия;
- В. проверочные мероприятия;
- С. мероприятия по устранению дефектов.

ОТВЕТ: В

12. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?

- А. сертификация;
- В. управление качеством;
- С. стандартизация.

ОТВЕТ: С

13. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?

- А. стандарт;
- В. декларация о соответствии;
- С. сертификат.

ОТВЕТ: А

14. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

- А. ISO 9000-2000;
- В. EN-45000;
- С. ISO-14000.

ОТВЕТ: А

15. Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?

- А. ISO 9000-2000;
- В. EN-45000;
- С. ISO-14000.

ОТВЕТ: В

16. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?

- А. сертификация;
- В. управление качеством;
- С. стандартизация.

ОТВЕТ: А

17. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?

- А. обязательная;
- В. добровольная.

ОТВЕТ: А

18. Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги?

- А. обязательная;
- В. добровольная.

ОТВЕТ: В

19. Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»?

- А. свойство;
- В. категория;
- С. мера.

ОТВЕТ: В

20. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?

- А. закон отрицания;
- В. закон перехода количественных изменений в качественные;
- С. закон взаимной связи и взаимообусловленности.

ОТВЕТ: В

21. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?

- А. мера;
- В. количество;
- С. качество.

ОТВЕТ: В

22. Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта?

Варианты ответа:

- А. мера;
- В. количество;
- С. качество.

ОТВЕТ: А

23. Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»?

- А. категория;
- В. мера;
- С. свойство.

ОТВЕТ: С

24. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

- А. свойство;
- В. категория;
- С. качество.

ОТВЕТ: С

25. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

- А. свойство;
- В. категория;
- С. качество.

ОТВЕТ: С

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ)

Регламентом БРС ГГНТУ предусмотрено 10 баллов за первую текущую и 15 за вторую аттестацию. Критерии оценки разработаны, исходя из разделения баллов: пять тем, каждая из которых оценивается тремя баллами

Критерии оценки ответов на теоретические вопросы:

- 1 балл выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

- 2 балла выставляется студенту, если дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

- 3 балла выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выполнять задания, тесты. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнд и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
22. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.

23. Показатели уровня качества промышленной продукции.
24. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
25. Индекс сортности и порядок его расчетов.
26. Японский менеджмент качества.
27. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
28. Карта технического уровня и качества продукции.
29. Мировые стандарты качества.
30. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.
31. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
32. Функции управления качеством.
33. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
34. Управление качеством по номиналу и допускам.
35. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
36. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
37. Управление качеством жизни.
38. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
39. График Ганта в управлении циклом процедур.
40. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
41. Сертификация и развитие ее принципов.
42. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
43. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
44. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
45. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
46. Выборочный контроль при исследовании качества.
47. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции (ГКА-) — ФСА.
48. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
49. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (В РАМКАХ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ)

Критерии оценки реферата

10 баллов ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

5 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; имеются

0 баллов – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат студентом не представлен.

Вопросы к первой рубежной аттестации (7 семестр)

1. Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления.
2. Понятие качества.
3. Динамика понятий качества.
4. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86, ИСО 9000:2015.
5. Объект качества.
6. Принципы менеджмента качества
7. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
8. Зарубежный опыт управления качеством: Ф. У. Тейлор, У. Шухарт, Э. Эдвардс, Деминг, Джозеф М. Джуран, Ф. Б. Кросби, А. Фейгенбаум, К.Исикава.
9. Японский опыт управления качеством: кружки качества.
10. Европейский опыт управления качеством.
11. Управление качеством в Европе.
12. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.
13. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества, их классификация.
14. Задачи и методы квалиметрии.
15. Измерения и оценка показателей качества.
16. Требования к качеству продукции.
17. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
18. Комплексные показатели качества.
19. Методики определения достоверности оценки качества.

Грозненский государственный нефтяной технический университет им. акад. М.Д.Миллионщикова

ВАРИАНТ №__1__

Дисциплина_____Управление качеством_____

Институт ЦЭ и ТП_____специальность __МО_____ семестр __7__

1. Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления.
2. Понятие качества.
3. Динамика понятий качества.

Преподаватель _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им. акад. М.Д.Миллионщикова

ВАРИАНТ №__2__

Дисциплина_____Управление качеством_____

Институт ЦЭ и ТП_____специальность __МО_____ семестр __7__

1. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86, ИСО 9000:2015.
2. Объект качества.
3. Принципы менеджмента качества

Преподаватель _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им. акад. М.Д.Миллионщикова

ВАРИАНТ № 3

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
2. Зарубежный опыт управления качеством: Ф. У. Тейлор, У. Шухарт, Э. Эдвардс, Деминг, Джозеф М. Джуран, Ф. Б. Кросби, А. Фейгенбаум, К.Исикава.
3. Японский опыт управления качеством: кружки качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 4

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Европейский опыт управления качеством.
2. Управление качеством в Европе.
3. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 5

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества, их классификация.
2. Задачи и методы квалиметрии.
3. Измерения и оценка показателей качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 6

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Требования к качеству продукции.
2. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
3. Комплексные показатели качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 7

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
2. Комплексные показатели качества.
3. Методики определения достоверности оценки качества.

Преподаватель _____

Вопросы ко второй рубежной аттестации (7 семестр)

1. Оценка конкордации.
2. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества.
3. Причинно- следственные диаграммы Исикавы.
4. Документальное оформление требований к качеству.
5. Правовые основы в области качества.
6. Международная стандартизация. ИСО. МЭК.
7. Структура международных стандартов по управлению качеством.
8. Создание систем менеджмента качества на предприятиях.
9. Этап разработки и внедрения СМК.
10. Порядок сертификации СМК.
11. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.
12. Принципы построения структуры стандартов.
13. Управление качеством на основе ИСО 9000.
14. Система менеджмента качества.
15. Цели и задачи системы менеджмента качества.
16. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
17. Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО 9000.
18. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000.
19. Сущность, значение и организация работ по стандартизации.
20. Уровни стандартизации. Состав национальной системы стандартизации.
21. Виды документов по стандартизации. Категории и виды стандартов.
22. Подтверждение соответствия продукции.
23. Формы подтверждения соответствия.

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 1

Дисциплина Управление качеством

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Оценка конкордации.
2. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества.
3. Причинно- следственные диаграммы Исикавы.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 2

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Документальное оформление требований к качеству.
2. Правовые основы в области качества.
3. Международная стандартизация. ИСО. МЭК.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 3

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Структура международных стандартов по управлению качеством.
2. Создание систем менеджмента качества на предприятиях.
3. Этап разработки и внедрения СМК.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 4

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Порядок сертификации СМК.
2. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.
3. Принципы построения структуры стандартов.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 5

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Управление качеством на основе ИСО 9000.
2. Система менеджмента качества.
3. Цели и задачи системы менеджмента качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 6

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000.
2. Сущность, значение и организация работ по стандартизации.
3. Уровни стандартизации. Состав национальной системы стандартизации.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 7

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Виды документов по стандартизации. Категории и виды стандартов.
2. Подтверждение соответствия продукции.
3. Формы подтверждения соответствия.

Преподаватель _____

Вопросы к первой рубежной аттестации (8 семестр)

1. Особенности современного этапа развития мировой экономики.
2. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества.
3. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством.
4. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.
5. Этапы развития контроля и управления качеством.
6. Сферы приложения методов управления качеством.
7. Оптимизация качества.
8. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.
9. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества.
10. Качество разработчика и качество потребителя.
11. Концепция всеобщего управления качеством.
12. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.
13. История развития концепций управления качеством.
14. Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества.
15. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством.
16. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
17. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
18. Логика процесса постоянного совершенствования.
19. Методы мотивации качества.
20. Подходы к формированию и реализации государственной политики по качеству.

21. Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства.
22. Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с всеобщим управлением качеством.
23. Рекомендации международных стандартов ISO по обеспечению качества.
24. Управление интеллектуальной собственностью.
25. Внутренние затраты на качество.
26. Внешние затраты на качество. Скрытые затраты.
27. Экономика качества. Учет затрат на качество.

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 1

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Особенности современного этапа развития мировой экономики.
2. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества.
3. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 2

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.
2. Этапы развития контроля и управления качеством.
3. Сферы приложения методов управления качеством.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 3

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Оптимизация качества.
2. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.
3. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества.

Преподаватель _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет

им. акад. М.Д.Миллионщикова

ВАРИАНТ № 4

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Качество разработчика и качество потребителя.
2. Концепция всеобщего управления качеством.
3. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 5

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. История развития концепций управления качеством.
2. Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества.
3. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 6

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
2. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
3. Логика процесса постоянного совершенствования.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 7

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
2. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
3. Логика процесса постоянного совершенствования.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 8

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
2. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
3. Логика процесса постоянного совершенствования.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 9

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Методы мотивации качества.
2. Подходы к формированию и реализации государственной политики по качеству.
3. Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 10

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Методы мотивации качества.
2. Подходы к формированию и реализации государственной политики по качеству.
3. Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства.

хозяйства.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 11

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с всеобщим управлением качеством.
2. Рекомендации международных стандартов ISO по обеспечению качества.
3. Управление интеллектуальной собственностью.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 12

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Внутренние затраты на качество.
2. Внешние затраты на качество. Скрытые затраты.
3. Экономика качества. Учет затрат на качество.

Преподаватель _____

Вопросы ко второй рубежной аттестации (8 семестр)

1. Статистическое управление процессами производства.
2. Инструменты управления качеством.
3. Классификация методов и инструментов.
4. Основы статистического мышления, операциональное определение, вариабельность и ее классификация.
5. Статистические методы управления качеством.
6. Контрольные карты Шухарта, классы и типы контрольных карт.
7. Основы FMEA и порядок принятия решений по результатам анализа состояния процессов. Шесть сигма и бережливое производство.
8. Управление качеством и персонал.
9. Ответственность за качество продукции.
10. Методический инструментальный и документационное обеспечение управления качеством.
11. Порядок проведения внутренних и внешних аудитов.
12. Сертификация продукции и систем качества.
13. Актуальные направления развития инфраструктуры систем менеджмента качества.
14. Разработка систем качества на предприятиях.

15. Методы анализа и оценки эффективности и результативности управления качеством.
16. Защита прав потребителей.
17. Классификация затрат на качество.
18. Взаимосвязь затрат на качество и достигнутого уровня качества.
19. Управление качеством в системе общего менеджмента.
20. Японские модели управления качеством.
21. Европейские модели управления качеством (EFQM).
22. Управление качеством в США.
23. Российский опыт управления качеством.
24. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM).
25. Конкурсы и премии в области качества.

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
ВАРИАНТ № 1**

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Статистическое управление процессами производства.
2. Инструменты управления качеством.
3. Классификация методов и инструментов.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
ВАРИАНТ № 2**

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Основы статистического мышления, операциональное определение, вариабельность и ее классификация.
2. Статистические методы управления качеством.
3. Контрольные карты Шухарта, классы и типы контрольных карт.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
ВАРИАНТ № 3**

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Основы FMEA и порядок принятия решений по результатам анализа состояния процессов. Шесть сигма и бережливое производство.
2. Управление качеством и персонал.
3. Ответственность за качество продукции.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
ВАРИАНТ № 4**

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____
Институт ЦЭ и ТП _____ специальность МО _____ семестр 7 _____

1. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.
2. Порядок проведения внутренних и внешних аудитов.
3. Сертификация продукции и систем качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 5

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Актуальные направления развития инфраструктуры систем менеджмента качества.
2. Разработка систем качества на предприятиях.
3. Методы анализа и оценки эффективности и результативности управления качеством.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 6

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Защита прав потребителей.
2. Классификация затрат на качество.
3. Взаимосвязь затрат на качество и достигнутого уровня качества.

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 7

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Управление качеством в системе общего менеджмента.
2. Японские модели управления качеством.
3. Европейские модели управления качеством (EFQM).

Преподаватель _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова**

ВАРИАНТ № 8

Дисциплина _____ **Управление качеством** _____

Институт ЦЭ и ТП специальность МО семестр 7

1. Управление качеством в США.
2. Российский опыт управления качеством.
3. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM).

Преподаватель _____

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (В РАМКАХ РУБЕЖНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

Регламентом БРС ГГНТУ предусмотрено 15 баллов за рубежную аттестацию.

Критерии оценки выполнения контрольной работы:

15 баллов – ставится за полный исчерпывающий ответ по всем вопросам билета. Студент обязан глубоко знать программный материал, литературно грамотно излагать свои мысли, точно и полно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя.

От 10 до 14 баллов – ставится в том случае, если в ответе допущены незначительные ошибки, неточности в изложении фактического материала, нарушена структура и логика ответа.

От 5 до 9 баллов – выставляется студенту, если значительная часть материала была изложена, но ответ был поверхностным; допущены отдельные грубые фактические ошибки, а также в случае отсутствия четкой структуры, логики ответа и навыка грамотной речи.

От 1 до 4 баллов – выставляется при наличии только фрагментарных знаний; допуске грубых фактических ошибок.

0 баллов ставится в том случае, если студент не отвечает по вопросам билета.

Вопросы к зачету по дисциплине «Управление качеством» (7 семестр)

1. Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления.
2. Понятие качества.
3. Динамика понятий качества.
4. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86, ИСО 9000:2015.
5. Объект качества.
6. Принципы менеджмента качества
7. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
8. Зарубежный опыт управления качеством: Ф. У. Тейлор, У. Шухарт, Э. Эдвардс, Деминг, Джузеппе М. Джуран. Ф. Б. Кросби, А. Фейгенбаум, К.Исикава.
9. Японский опыт управления качеством: кружки качества.
10. Европейский опыт управления качеством.
11. Управление качеством в Европе.
12. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.
13. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества, их классификация.
14. Задачи и методы квалиметрии.
15. Измерения и оценка показателей качества.
16. Требования к качеству продукции.
17. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
18. Комплексные показатели качества.
19. Методики определения достоверности оценки качества.
20. Оценка конкордации.
21. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества.
22. Причинно- следственные диаграммы Исикавы.
23. Документальное оформление требований к качеству.
24. Правовые основы в области качества.
25. Международная стандартизация. ИСО. МЭК.

26. Структура международных стандартов по управлению качеством.
27. Создание систем менеджмента качества на предприятиях.
28. Этап разработки и внедрения СМК.
29. Порядок сертификации СМК.
30. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.
31. Принципы построения структуры стандартов.
32. Управление качеством на основе ИСО 9000.
33. Система менеджмента качества.
34. Цели и задачи системы менеджмента качества.
35. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
36. Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО 9000.
37. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000.
38. Сущность, значение и организация работ по стандартизации.
39. Уровни стандартизации. Состав национальной системы стандартизации.
40. Виды документов по стандартизации. Категории и виды стандартов.
41. Подтверждение соответствия продукции.
42. Формы подтверждения соответствия.

Критерии оценки знаний студента на зачете:

20 баллов – выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

10-19 баллов – выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

1-9 баллов – выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

0 баллов – выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Уровень подготовки студента определяется оценками

Полученный на зачете балл суммируется с количеством баллов, набранных студентом по итогам текущей и рубежной аттестаций. Оценка «зачтено» студенту выставляется согласно БРС ГГНТУ, если итоговый рейтинг **41 и более баллов**, оценка «не зачтено» – если итоговый рейтинг **меньше 41баллов**.

Комплект билетов для проведения зачета по дисциплине «Управление качеством»

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 1

1. Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления.
2. Понятие качества.
3. Динамика понятий качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 2

1. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86, ИСО 9000:2015.
2. Объект качества.
3. Принципы менеджмента качества

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 3

1. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
2. Зарубежный опыт управления качеством: Ф. У. Тейлор, У. Шухарт, Э. Эдвардс
Деминг, Джозеф М. Джуран. Ф. Б. Кросби, А. Фейгенбаум, К.Исикава.
3. Японский опыт управления качеством: кружки качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 4

1. Европейский опыт управления качеством.
2. Управление качеством в Европе.
3. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 5

1. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества, их классификация.
2. Задачи и методы квалиметрии.
3. Измерения и оценка показателей качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 6**

1. Требования к качеству продукции.
2. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества.
3. Комплексные показатели качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 7**

1. Методики определения достоверности оценки качества.
2. Оценка конкордации.
3. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 8**

1. Причинно- следственные диаграммы Исикавы.
2. Документальное оформление требований к качеству.
3. Правовые основы в области качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 9**

1. Международная стандартизация. ИСО. МЭК.
2. Структура международных стандартов по управлению качеством.
3. Создание систем менеджмента качества на предприятиях.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 10**

1. Этап разработки и внедрения СМК.
2. Порядок сертификации СМК.
3. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 11**

1. Этап разработки и внедрения СМК.
2. Порядок сертификации СМК.
3. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО,ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 12**

1. Управление качеством на основе ИСО 9000.
2. Система менеджмента качества.
3. Цели и задачи системы менеджмента качества.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО, ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"
Билет № 13**

1. Цели и задачи системы менеджмента качества.
2. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
3. Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО 9000.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО, ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 14

1. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000.
2. Сущность, значение и организация работ по стандартизации.
3. Уровни стандартизации. Состав национальной системы стандартизации.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д.
Миллионщикова
Институт "ИЦЭиТП"
Группа "МО, ВМО" Семестр "7"
Дисциплина "Управление качеством"**

Билет № 15

1. Виды документов по стандартизации. Категории и виды стандартов.
2. Подтверждение соответствия продукции.
3. Формы подтверждения соответствия.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА**

Институт цифровой экономики и технологического предпринимательства

Кафедра «Менеджмент инноваций и бизнеса»

Вопросы экзамену по дисциплине «Стратегический менеджмент» (8 семестр)

1. Характеристика объектов стратегического управления.
2. Группы объектов стратегического управления
3. Процесс изменения организационной структуры.
4. Стратегические изменения как внутреннее содержание стратегии.
5. Система стратегических изменений.
6. Основные области стратегических изменений.
7. Понятия внешней и внутренней среды организации и их основные компоненты.
8. Стратегический анализ внешней среды.
9. Стратегический анализ внутренней среды.
10. SWOT- анализ и методика его проведения.
11. Портфельный анализ.
12. Стратегический потенциал организации: понятие, составляющие.
13. Конкуренция и конкурентная среда.
14. Виды конкуренции.
15. Стратегический анализ конкурентов и конкуренции.
16. Стратегические конкурентные группы.
17. Конкурентные преимущества и конкурентоспособность.
18. Понятие конкурентных преимуществ.
19. Классификация конкурентных преимуществ.
20. Источники конкурентных преимуществ.
21. Виды конкурентных преимуществ.
22. Понятие конкурентоспособности, конкурентоспособность товара и конкурентоспособность фирмы как производственной системы.

23. Конкурентная позиция. Позиционирование. Варианты конкурентной позиции организации.
24. Система управления и ее элементы.
25. Управляющая подсистема. Управляемая подсистема.
26. Субъект управления. Объект управления. Механизм управления.
27. Проектирование систем управления.
28. Организационное проектирование.
29. Стадии процесса организационного проектирования.
30. Стратегические изменения как внутреннее содержание стратегии.
31. Система стратегических изменений. Основные области стратегических изменений.
32. Персонал организации как объект стратегического менеджмента.
33. Содержание процесса стратегического управления персоналом.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (В РАМКАХ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ)

Критерии оценки знаний студента на экзамене:

20 баллов – выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

10-19 баллов – выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

1-9 баллов – выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

0 баллов – выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Уровень подготовки студента определяется оценками

Полученный на зачете балл суммируется с количеством баллов, набранных студентом по итогам текущей и рубежной аттестаций. Оценка «отлично» студенту выставляется согласно БРС ГГНТУ, если итоговый рейтинг 81 и более баллов, оценка «хорошо» - от 61 до 81 балла, оценка «удовлетворительно» - от 41 до 60 баллов, оценка «не удовл» – если итоговый рейтинг меньше 41баллов.

Комплект билетов к экзамену

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №1

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Особенности современного этапа развития мировой экономики.
2. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества.
3. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики:

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 2

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Методология и терминология управления качеством.
2. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.
3. Этапы развития контроля и управления качеством.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 3

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Сферы приложения методов управления качеством.
2. Оптимизация качества.
3. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 4

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества.
2. Качество разработчика и качество потребителя.

3. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.

Преподаватель:

Зав.каф.

«_____» _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 5

Дисциплина Управление качеством

Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. История развития концепций управления качеством.
2. Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности,
3. связь с другими направлениями менеджмента качества.

Преподаватель:

Зав.каф.

«_____» _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 6

Дисциплина Управление качеством

Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством.
2. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и
3. Механизмы управления качеством.

Преподаватель:

Зав.каф.

«_____» _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 7

Дисциплина Управление качеством

Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Сферы приложения методов управления качеством.
2. Оптимизация качества.
3. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.

Преподаватель:

Зав.каф.

« _____ » _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 8

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Использование информационных технологий в менеджменте качества.
2. Логика процесса постоянного совершенствования.
3. Методы мотивации качества.

Преподаватель:

Зав.каф.

« _____ » _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 9

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Внутренние затраты на качество.
2. Внешние затраты на качество.
3. Скрытые затраты.

Преподаватель:

Зав.каф.

« _____ » _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 10

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Внутренние затраты на качество.
2. Внешние затраты на качество.
3. Скрытые затраты.

Преподаватель:

Зав.каф.

« _____ » _____ 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 11

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Экономика качества.
2. Учет затрат на качество.
3. Инструменты управления качеством.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 12

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Классификация методов и инструментов управления качеством.
2. Основы FMEA-анализа и порядок принятия решений по результатам анализа состояния процессов.
3. Шесть сигма и бережливое производство.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 13

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Управление качеством и персонал.
2. Ответственность за качество продукции.
3. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 14

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Порядок проведения внутренних и внешних аудитов.
2. Сертификация продукции и систем качества.
3. Разработка систем качества на предприятиях.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ № 15

Дисциплина Управление качеством
Институт ИЦЭиТП группа МО,ВМО семестр 8

1. Методы анализа и оценки эффективности и результативности управления качеством.
2. Статистическое управление процессами производства.
3. Инструменты управления качеством. Классификация методов и инструментов.

Преподаватель:

Зав.каф.

« » 2026 г.